

ชื่อโครงการ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ปีงบประมาณ

เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Line@
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่
๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันพื้นที่เขตบางกอกใหญ่ เป็นพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงจากพื้นที่ชุมชนดั้งเดิม มาเป็นพื้นที่ชุมชนเมืองสมัยใหม่ จากการขยายโครงสร้างระบบขนส่งมวลชน ทางราง ในโครงการรถไฟฟ้าสาย สีน้ำเงิน ซึ่งจะทำให้พื้นที่เขตบางกอกใหญ่มีความเปลี่ยนแปลงไป กลายเป็นศูนย์กลางด้านการขนส่งของพื้นที่กรุงเทพมหานครย่านฝั่งธนบุรี ซึ่งส่งผลให้ประสบปัญหาด้านกายภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค และปัญหาการขาดของสิ่งสาธารณประโยชน์ต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการใช้ชีวิตประจำวันของประชากรในพื้นที่ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ด้านกายภาพ เช่น การจัดการขยะ การแก้ไขปัญหาไขมันและสิ่งปฏิกูล รวมไปถึงการแก้ไขซ่อมแซมทางเท้า ผิวจราจร ฝาบ่อพักท่อระบายน้ำ ป้ายชื่อซอย ท่อระบายน้ำอุดตัน ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนสามารถสัญจรได้โดยสะดวกปลอดภัย เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ด้วยเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารในปัจจุบัน ที่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารที่สะดวก ง่าย ทั่วถึง ผ่านสมาร์ตโฟน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารผ่าน Application Line ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ผู้คนส่วนใหญ่จะใช้แอปพลิเคชันนี้ในการติดต่อสื่อสาร สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ซึ่งมีภารกิจหลักในการดูแลพื้นที่ เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนและกลุ่มนักท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นในการเข้าแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่างเร่งด่วนในด้านกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นพื้นถนนทางเท้าชำรุด ปัญหาต้นไม้ใหญ่ในพื้นที่เขตลัมไค่น ปัญหาฝาท่อระบายน้ำและอุปกรณ์สาธารณูปโภคชำรุด ปัญหาน้ำท่วมขัง ปัญหาขยะตกค้างในชุมชน คราบน้ำมันบนพื้นผิวจราจร และปัญหาอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเดือดร้อนของประชาชนและนักท่องเที่ยว จึงได้จัดทำโครงการ “เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Line@” ซึ่งประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน Line และ Line@ ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นในการรับแจ้งปัญหาต่างๆ และยังส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่เขตได้ช่วยกันสอดส่อง ดูแล แจ้งปัญหาและติดตามการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ในการแก้ไขปัญหาทางกายภาพที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๒.๒ เพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลพื้นที่เขตบางกอกใหญ่

๒.๓ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมสำคัญของสำนักงานเขต

๓. คุณค่า/เป้าหมาย

๓.๑ แก้ไขปัญหาทางกายภาพที่เกิดขึ้นในพื้นที่เขตได้อย่างรวดเร็ว

๓.๓ สร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลเฝ้าระวังและแจ้งปัญหาที่พบเห็น

๓.๔ เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรมสำคัญของสำนักงานเขต

๓.๕ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔. ความสอดคล้องกับนโยบาย

เป็นโครงการที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ด้านที่ ๙ เมืองที่มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน มิติที่ ๙.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมิติที่ ๙.๗ การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม

๕. กิจกรรมหลัก

๕.๑ แต่งตั้งคณะทำงานร่วมบูรณาการดำเนินการประกอบด้วย ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายการศึกษา และฝ่ายทะเบียน

๕.๒ จัดประชุมคณะทำงานเพื่อชี้แจงโครงการและกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน

๕.๓ ประชาสัมพันธ์โครงการฯ เชิญชวนกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมเครือข่าย

๕.๔ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกกับสถานประกอบการ ชุมชน สถานศึกษาและวินมอเตอร์ไซด์

๕.๕ จัดประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

๕.๖ จัดตั้งกลุ่ม “เครือข่ายเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Line@” สมาชิกเครือข่าย

ประกอบด้วย

- ผู้ประกอบการ
- ชุมชน
- กรรมการสถานศึกษา
- วินรถจักรยานยนต์รับจ้าง
- บุคลากรสำนักงานเขต

๕.๗ จัดทำ Application Line@

๕.๘ สร้าง Quick Response Cord (QR Code) เพื่อแสดงข้อมูล Application ที่สำนักงานเขตจัดทำและนำภาพ QR Code และ ID Line ประชาสัมพันธ์ไว้ตามชุมชนต่างๆ ในพื้นที่เขต เพื่อให้ประชาชนสามารถถ่ายภาพ QR Code ดังกล่าว และเชื่อมโยงเข้าสู่ Application Line@ ที่จัดทำได้อย่างสะดวก

๕.๙ กำหนดวิธีการจัดการเมื่อสมาชิกเครือข่ายประสบเหตุการณ์ ดังนี้

๕.๙.๑ สมาชิกเครือข่ายประสบเหตุการณ์ แจ้งเหตุการณ์ในกลุ่มเครือข่าย Line@ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดูแลตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕.๙.๒ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มเครือข่าย Line@ ได้รับแจ้งเหตุจากสมาชิกในกลุ่มเครือข่าย Line@ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูล สถานที่ ฯลฯ พร้อมส่งต่อข้อมูลเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๕.๙.๓ เจ้าหน้าที่เขตผู้รับผิดชอบกลุ่มเครือข่าย Line@ ติดตามผลการดำเนินการระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ และจัดเก็บข้อมูลเป็นสถิติไว้

๕.๙.๔ รายงานสถานการณ์ และสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๕.๑๐ รวบรวมข้อมูล ปัญหา ข้อเสนอแนะจากการใช้ Application Line@

๕.๑๑ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ

๕.๑๒ ประเมินผลคุณภาพและความเหมาะสมในการให้บริการ

๖. ตัวชี้วัดโครงการ

๖.๑ กำหนดให้เกิดเครือข่ายใน Application Line โดยมีสมาชิกจำนวน ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ ราย โดยแบ่งเป็น ๕ กลุ่ม ดังนี้

/๖.๑.๑ กลุ่มชุมชน...

๖.๑.๑ กลุ่มชุมชน

๖.๑.๒ กลุ่มผู้ประกอบการ

๖.๑.๓ กลุ่มวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง

๖.๑.๔ กลุ่มกรรมการสถานศึกษา

๖.๑.๕ กลุ่มบุคลากรของสำนักงานเขต

๖.๒ การแก้ไขปัญหาทางกายภาพที่ได้รับแจ้งร้อยละ ๑๐๐ ปัญหาทางกายภาพ ได้แก่ ถนนขอยชำรุด มีขยะตกค้าง มีขยะและวัชพืชในคลอง

๖.๓ ระยะเวลามาตรฐานในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่านเครือข่ายต้องแล้วเสร็จก่อนเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือปฏิบัติงานร้อยละ ๑๐๐ ภายใน ๓ วันทำการ

๖.๔ ระยะเวลาในการตอบรับการติดต่อสื่อสารผ่าน Line@ เฉลี่ยภายใน ๓๐ นาที

๖.๕ ความถี่ในการประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑ ครั้ง/สัปดาห์

๖.๖ ร้อยละ ๘๐ ของประชาชนผู้รับบริการผ่านระบบ Line@ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ และความเหมาะสมของข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ รวมถึงการให้บริการที่สำนักงานเขตเป็นผู้ดำเนินการ (ประเมินผ่านระบบ Line)

๖.๗ กระบวนการให้บริการ (เพิ่มเติม) ผ่านระบบ Line@ ดังนี้

๖.๗.๑ การจัดการขยะตกค้าง ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หลังจากส่วนราชการที่รับผิดชอบได้รับแจ้ง

๖.๗.๒ การจัดการซากสุนัข ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หลังจากส่วนราชการที่รับผิดชอบได้รับแจ้ง

๖.๗.๓ การจัดการคราบน้ำมัน ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หลังจากส่วนราชการที่รับผิดชอบได้รับแจ้ง

๖.๗.๔ การขนถ่ายสิ่งปฏิกูล ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากได้รับการจัดลำดับคิวการให้บริการ

๗. วิธีการประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

๗.๑ ตรวจสอบข้อมูลใน Application Line ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่และรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการประจำปี

๗.๒ ตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่าน Line@ และรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการประจำปี (เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - กันยายน ๒๕๖๐)

๗.๓ ตรวจสอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งผ่าน Line@ ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ต้องแล้วเสร็จก่อนเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน

๗.๔ ตรวจสอบระยะเวลาในการตอบรับข้อมูลผ่าน Line@ ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๗.๕ ตรวจสอบความถี่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ผ่าน Line@ ของสำนักงานเขตฯ

๗.๖ ประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านระบบ Line ว่าการดำเนินการผ่าน Line@ ของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ มีคุณภาพการบริการด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ และมีความเหมาะสมของข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ รวมถึงการให้บริการที่สำนักงานเขตเป็นผู้ดำเนินการหรือไม่

๗.๗ ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการ (เพิ่มเติม) ผ่านระบบ Line@ สำนักงานเขต ได้แก่ การจัดการขยะตกค้าง การจัดการซากสุนัข การจัดการคราบน้ำมัน และการขนถ่ายสิ่งปฏิกูล

/๘. ระยะเวลาดำเนินการ...

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (มกราคม - กันยายน ๒๕๖๐)

๙. ทรัพยากรที่ใช้

๙.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายการศึกษา และฝ่ายทะเบียน

๙.๒ รถบรรทุกอุปกรณ์สาธารณูปโภคของสำนักงานเขต

๙.๓ โทรศัพท์มือถือที่สามารถลงโปรแกรม Line@ ได้

๑๐. หุ้นส่วน

๑๐.๑ สถานีตำรวจในพื้นที่

๑๐.๒ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๑๐.๓ ชุมชน

๑๐.๔ วินรถจักรยานยนต์รับจ้าง

๑๐.๕ สถานศึกษา

๑๐.๖ ผู้ประกอบการ

๑๑. ช่องทาง

๑๑.๑ เฟสบุ๊คของสำนักงานเขตบางกอกใหญ่

๑๑.๒ โซเชียลมีเดีย (เครือข่าย LINE@)

๑๒. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๒.๑ ประชาชนในพื้นที่เกิดจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมประโยชน์ในพื้นที่

๑๒.๒ ปริมาณเรื่องร้องเรียนด้านกายภาพลดลง

๑๒.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขต

๑๓. องค์ความรู้

๑๓.๑ การให้บริการเชิงรุกแก้ไขปัญหาด้านกายภาพในพื้นที่เขตโดยใช้แอปพลิเคชัน LINE@ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาด้านกายภาพที่เกิดขึ้นและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชน

๑๓.๒ การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) คือ การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดการทรัพยากรของชุมชนของชาติซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชน

ลงชื่อ (นางศุภรณ บำเพ็ญ) ผู้เสนอโครงการ
(เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกอกใหญ่)

ลงชื่อ (นางสมจิตร์ ฤทธิสอาด) ผู้อนุมัติโครงการ
(..... (นางสมจิตร์ ฤทธิสอาด))
ผู้อำนวยการเขตบางกอกใหญ่